



1. LÉKAŘSKÁ
FAKULTA
Univerzita Karlova



DOPORUČENÍ PRO ZDRAVOTNICKÉ PRACOVNÍKY/CE

DESATERO PRO PŘEKONÁVÁNÍ JAZYKOVÝCH
A SOCIOKULTURNÍCH BARIÉR PŘI POSKYTOVÁNÍ
ZDRAVOTNÍ PÉČE MIGRANTŮM/KÁM
A UPRCHLÍKŮM/CÍM



VERZE 2024

PROČ A JAK PŘEKONÁVAT JAZYKOVÉ A SOCIOKULTURNÍ BARIÉRY PŘI POSKYTOVÁNÍ ZDRAVOTNÍ PÉČE MIGRANTŮM/KÁM A UPRCHLÍKŮM/CÍM?

Poskytovatel zdravotních služeb je povinen zajistit, aby pacient/ka byl/a srozumitelným způsobem v dostatečném rozsahu informován/a o svém zdravotním stavu a o navrženém individuálním léčebném postupu a všech jeho změnách. Zajištění porozumění navrhanému postupu péče na straně pacienta/ky je tak nedílnou součástí informační povinnosti poskytovatele zdravotních služeb ([zákon č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách](#)).

Kdo může poskytovat komunikační asistenci při poskytování zdravotní péče uprchlíkům?

Dobrou praxí pro usnadnění komunikace s pacientem je využití profesionálních služeb – soudních tlumočnicků/nic, komunitních tlumočnicků/nic nebo interkulturních pracovníků/nic. Tlumočení rodinnými příslušníky, přáteli nebo např. pomocným personálem naopak není doporučováno. Rodinní příslušníci nemusí mít adekvátní znalost a dovednost potřebnou pro kvalitní tlumočení informací týkajících se zdraví. Může pro ně zároveň být obtížnější zachovávat nestrannost a mlčenlivost. U tlumočících dětí dokonce existuje riziko vývoje psychologického traumatu při poslouchání a předávání citlivých či znepokojivých informací, týkajících se zdravotního stavu jejich rodinného příslušníka.

V jaké formě může být tlumočení poskytnuto?

Prezenční forma tlumočení, podporující interakci mezi všemi stranami, je preferována. Za podmínky dostačující kvalifikace tlumočnicka/ice, kvality zvukového spojení a spokojenosti pacienta/ky a lékaře/ky s výsledkem může být využito tlumočení po telefonu. V případě předávání citlivých a důvěrných témat (např. sexuálně přenosné nemoci) může pacient/ka telefonickou formu tlumočení upřednostňovat.

PROČ A JAK PŘEKONÁVAT JAZYKOVÉ A SOCIOKULTURNÍ BARIÉRY PŘI POSKYTOVÁNÍ ZDRAVOTNÍ PÉČE MIGRANTŮM/KÁM A UPRCHLÍKŮM/CÍM?

V praxi se stává že zdravotníci odmítají tlumočení po telefonu, přitom není zákonem stanoveno, že tlumočnick/ce musí být při vyšetření fyzicky přítomen/a. Navíc telefonická forma šetří velmi významně kapacity tlumočnicka/ce, poněvadž doprovody zahrnují i dlouhé čekání s pacientem, než dojde na řadu, což při vyšetřeních bez objednání mnohdy trvá i celé hodiny.

Kdo jsou interkulturní pracovníci a jaké mohou být jejich role při poskytování péče?

Profese interkulturního pracovníka je vymezena v [Národní soustavě kvalifikací](#), kde jsou definovány klíčové kompetence a podmínky složení kvalifikační zkoušky. Cílem interkulturní práce je snaha o odstraňování sociokulturních a jazykových bariér při jednání mezi veřejnými institucemi a migranty/tkami a přispění k harmonickému soužití v kulturně rozmanité společnosti. V současné době jsou interkulturní pracovníci/e zaměstnanci/kyně obcí, integračních center nebo nestátních neziskových organizací pomáhajících migrantům a jejich služby jsou pro klienty/ky zdarma (kontakty viz kapitola „Užitečné zdroje“). Interkulturní pracovník/ice poskytuje asistenci při jednání mezi migranty a veřejnými institucemi, včetně základního sociálního poradenství. Může doprovázet pacienty/ky do zdravotnických zařízení, kdy zajišťuje tlumočení a může zprostředkovat lepší porozumění sociálnímu a kulturnímu kontextu situace jak pacientovi/tce, tak zdravotníkům/icím. Tím napomáhá překonávat jazykové a sociokulturní bariéry a snaží se předcházet konfliktům či přispívat jejich pozitivnímu řešení.

Musí se počítat s tím, že dostupnost bezplatného tlumočení/služeb interkulturních pracovníků/ic je v současnosti velmi limitovaná a termín tlumočení obvykle nelze vyjednat ihned.

Jaké překladatelské nástroje se nedoporučují?

Nedoporučuje se využívání obecných překladatelských aplikací pro mobilní telefony (např. Google Translate). Nezaručují přesnou interpretaci informací týkajících se zdraví, a to může vést až k právním důsledkům pro zdravotníky.

PROČ A JAK PŘEKONÁVAT JAZYKOVÉ A SOCIOKULTURNÍ BARIÉRY PŘI POSKYTOVÁNÍ ZDRAVOTNÍ PÉČE MIGRANTŮM/KÁM A UPRCHLÍKŮM/CÍM?

ZÁKLADNÍ PRVKY VYUŽÍVÁNÍ KULTURNĚ-SENZITIVNÍ ZDRAVOTNÍ PÉČE V PRAXI

Kulturně-senzitivní zdravotní péče je modelem zdravotní péče, který efektivně reaguje na potřeby rozmanitosti ve společnosti a pomáhá tak eliminovat zdravotní nerovnosti mezi sociálně, etnicky, nábožensky a jazykově odlišnými skupinami.

Základní principy kulturně-senzitivní zdravotní péče:

1. Sociální a kulturní citlivost v poskytování péče zaměřené na pacienta: zohlednění odlišných socioekonomických, jazykových, kulturních, genderových a náboženských faktorů.
2. Podpora zdravotní gramotnosti a participace migrantů a uprchlíků - jednotlivců i komunit do péče o zdraví.
3. Rozvoj a podpora interkulturních kompetencí a jazykové/kulturní rozmanitosti zdravotnických pracovníků.
4. Sociální a kulturní citlivost jako nedílná součást kvality péče o zdraví na všech úrovních zdravotnického systému.

Co může zdravotník udělat, aby poskytovaná péče byla kulturně senzitivní?

- Získávat základní informace o epidemiologickém profilu a specifických zdravotních rizicích v zemi původu pacienta/ky;
- Využívat služby interkulturních pracovníků/ic pro komunikaci s pacientem/kou, případně jeho/její rodinou;
- Využívat „teach-back“ strategie v komunikaci, kdy zdravotník/ice žádá pacienta/ku, aby mu svými slovy zopakoval/a jím sdělený postup léčby, včetně používání léků, následné diagnostiky atd.;
- Pomáhat pacientům (zejména seniorům, těhotným ženám, chronicky nemocným atd.) v zajišťování návaznosti zdravotní péče a jiných podpůrných služeb (např. poskytovaných patientskými organizacemi, sociálními službami);
- Zvyšovat své interkulturní kompetence skrze účast na odborných a vzdělávacích akcích (např. v interkulturní komunikaci, trauma-orientované péče, změnách v legislativě ohledně pojištění migrantů a uprchlíků, dobré praxe ze zahraničí);
- Doporučovat podpůrné služby pacientům s příznaky psychologických potíží (včetně dětí);
- Pokud je využíván online rezervační systém, vytvořit i verze v jiných jazycích nebo umožnit rezervace např. pomocí emailu a viditelně umístit tuto informaci na webových stránkách zdravotnického zařízení.

PŘÍKLADY SITUACÍ A DOPORUČENÍ PRO ZDRAVOTNÍKY PŘI VYUŽÍVÁNÍ KOMUNIKAČNÍ ASISTENCE BĚHEM POSKYTOVÁNÍ ZDRAVOTNÍCH SLUŽEB

SITUACE	DOPORUČENÍ
Mám problém navázat vztah s pacientem/kou v přítomnosti tlumočnicka/ci.	Během sdílení informace se dívejte na pacienta, nikoli na tlumočnicka nebo interkulturního pracovníka, a mluvte přímo s pacientem.
Obávám se, že při tlumočení po telefonu nebudou předány všechny potřebné informace.	Při tlumočení po telefonu využívejte hlasitý hovor, aby hovor slyšely všechny tři zapojené strany. To umožní pacientovi/ce klást otázky, což zlepší její/ho porozumění a zapojení. Upřednostňujte využívání oficiálních infolinek.
Potřebuji komunikovat citlivá témata nebo sdělit špatnou zprávu.	Dle přání pacienta/ky upřednostňujte využití služeb tlumočnicka/ci nebo interkulturního pracovníka/ci, kterému pacient důvěřuje.
Potřebuji provést vyšetření u pacienta/ky, kteří odmítají přítomnost tlumočnicka/ci nebo /interkulturního pracovníka/ci určitého pohlaví.	V případě, že není možnost zajistit tlumočnicka či interkulturního pracovníka preferovaného pohlaví, může se během vyšetření nacházet např. za paravánem či jinou bariérou, která chrání soukromí pacienta/ky.
Potřebuji komunikovat témata s vyšším rizikem diskriminace nebo stigmatizace (např. sexuálně-přenosné nemoci).	Dle potřeb pacienta/ky nabídněte anonymnější formu tlumočení (např. telefonickou skrze infolinku).
Nemám možnost zajistit tlumočení a situace pacienta/ky není akutní.	Předejte pacientovi/ce kontakty na bezplatné tlumočnický/interkulturní pracovníky, ať si s nimi domluví termín asistence.
Nemám možnost zajistit tlumočení a situace pacienta/ky je akutní.	Využijte telefonickou linku, online překladáče, požádejte o pomoc kolegy mluvící jazykem pacienta/ky.

DESATERO PRO PŘEKONÁVÁNÍ JAZYKOVÝCH A SOCIO-KULTURNÍCH BARIÉR PŘI POSKYTOVÁNÍ ZDRAVOTNÍ PÉČE UPRCHLÍKŮM ZA POMOCI TLUMOČENÍ/KOMUNIKAČNÍ ASISTENCE



1. Spolupráce s tlumočníkem/interkulturním pracovníkem vyžaduje přípravu a zohlednění specifik zapojení třetí strany do komunikace mezi zdravotníkem a pacientem.



2. Preferovanou formou je tlumočení tváří v tvář, aby se podpořila interakce mezi všemi stranami. V případě tlumočení po telefonu využívejte hlasitý hovor, aby hovor slyšely všechny tři zapojené strany současně.



3. Využívejte dle možností služby profesionální/ho tlumočníka/ice či interkulturní/ho pracovníka/ice. Například v Praze můžete kontaktovat interkulturní pracovníky, jejichž seznam je uveden na stránkách [Praha-Metropole všech](#).



4. Během sdílení informace se dívejte na pacienta/tku, nikoli na tlumočníka/ici, a mluvte přímo s pacientem/tkou.



5. Dodržujte základní prvky kulturně-senzitivní zdravotní péče.



6. Věnujte zvýšenou pozornost vysvětlení a diskuzi kolem nabízené léčby a medikace (např. odlišné názvy léků). Ujistěte se, že pacient dostal veškeré potřebné informace, a že jim rozumí. Nestačí, pokud rozumí jenom částečně.



7. Pokud je to možné, využívejte tlumočení i při komunikaci pacienta/tky s dalšími účastníky poskytování zdravotní péče (např. zdravotní sestra při vstupním sběru anamnestických údajů, rezervace následných návštěv atd.).



8. Upřednostňujte u každého jednotlivého pacienta dle možností služby vždy stejného tlumočníka/interkulturního pracovníka po celou dobu poskytování péče.



9. V případě potřeby překladu zdravotní dokumentace využívejte výhradně služby profesionálních překladatelů, případně soudních tlumočnicků.



10. Vždy zaznamenávejte využití tlumočení a jeho formu do zdravotní dokumentace pacienta/tky!

UŽITEČNÉ ZDROJE

Mezinárodní zdroje k poskytování zdravotní péče uprchlíkům a migrantům

- Standardy poskytování zdravotní péče uprchlíkům a migrantům
 - [World Health Organization, 2021. Refugee and migrant health: global competency standards for health workers](#)
 - Informační pokyny pro zdravotníky v první linii k individuálnímu posouzení zdravotního stavu uprchlíků.
 - European Centre for Disease Prevention and Control, 2022. [Informační pokyny k individuálnímu posouzení zdravotního stavu uprchlíků, kteří utíkají před válkou na Ukrajině od 5. dubna 2022 \(v češtině\)](#)
 - Rozvoj interkulturních kompetencí zdravotníků
 - eLearningový kurz WHO zaměřený na poskytování zdravotní péče uprchlíkům z Ukrajiny [„Delivering quality health services to refugees and migrants from Ukraine“](#)
 - British Medical Association, 2021. [BMA refugee and asylum seeker health resource](#)
-

Státní správa, samospráva a jimi řízené organizace

- **Ministerstvo zdravotnictví ČR (MZ ČR)** má na svých webových stránkách zřízenou českou a ukrajinskou sekci [Pomoc pro Ukrajinu](#). V části věnované poskytovatelům zdravotní péče je možno nalézt:
 - kontakt pro lékaře, kteří potřebují asistenci při komunikaci s ukrajinským pacientem – informační linka 1221 – volba 3 je v provozu denně od 8 do 19 hodin
 - [metodický pokyn ministerstva k zajištění primární zdravotní péče pro osoby z Ukrajiny](#)
 - dvojjazyčnou verzi zdravotních dotazníků, jak pro [dítě](#), tak pro poskytnutí akutní péče [dospělému pacientovi](#)
 - [manuál](#) pro poskytovatele zdravotnických služeb, ve kterém jsou obsaženy informace ve věci úhrady zdravotní péče
 - [ukrajinsko-české komunikační karty v několika odbornostech](#) v podobě dvojjazyčných sad otázek a odpovědí: dětské lékařství, gynekologie a porodnictví, ošetrovatelství, vnitřní lékařství a psychiatrie a zároveň [slovníček častých pojmů](#) v těchto odbornostech
 - [krycí list](#) pro výkon do číselníku, týkající se ošetření pojištěnce se statutem dočasné ochrany (03100).
- Na stránkách **MZ ČR** je také možno nalézt:
 - [doporučený postup poskytovatelů pracovnělékařských služeb](#)
- **Státní ústav pro kontrolu léčiv (SÚKL)** s ohledem na aktuální situaci na Ukrajině zveřejnil v roce 2022 několik bodů, týkajících se [vystavování eReceptů pro ukrajinské občany](#) postižené konfliktem.

UŽITEČNÉ ZDROJE

- **Národní monitorovací středisko pro drogy a závislosti (NMS)**, které je součástí odboru protidrogové politiky Úřadu vlády České republiky má na svých stránkách zveřejněn [letáček](#) v ukrajinštině pro ukrajinské občany, kteří by v ČR mohli potřebovat využít adiktologické služby.
 - **Národní ústav duševního zdraví** na svých stránkách pod ikonou [Pomoc Ukrajině](#) nabízí informace o psychosociální podpoře válečným uprchlíkům z Ukrajiny, podpoře duševního zdraví dětí, rodičů a učitelů v ČR ovlivněných válkou na Ukrajině, o ambulantní psychiatrické péči a mapu psychosociální pomoci pro ukrajinské obyvatele. Dále je zde odkaz na webové stránky projektu [Samopomi.ch](#) (v české verzi [opatruj.se](#)), které vytvořil Národní ústav duševního zdraví ČR ve spolupráci s dalšími národními a mezinárodními organizacemi. Cílem projektu Samopomi.ch je šíření osvěty a gramotnosti široké veřejnosti v oblasti duševního zdraví a péče o wellbeing.
 - Na stránkách **hlavního města Praha** je možno najít [seznam](#) s kontakty na interkulturní pracovníky poskytující služby v češtině, ukrajinštině nebo v ruštině na území Prahy.
 - **Ministerstvo zdravotnictví Ukrajiny** připravilo [návod, jak mohou rodiče „dálkově“ získat potvrzení o očkování svého dítěte](#).
-

Ostatní úřady

Profesní organizace a iniciativy

- **Česká vakcinologická společnost ČLS JEP (ČVS ČLS JEP)** má na svých stránkách zveřejněné [doporučení o očkování osob](#) (dětí, adolescentů, dospělých), které pobývají na území ČR v důsledku současné krize na Ukrajině. V tomto doporučení je obsažen ukrajinský očkovací kalendář v azbuce a také v překladu do anglického jazyka, stejně jako informace o běžně používaných očkovacích látkách na Ukrajině.
- **Česká lékárnická komora** – v reakci na potřebu lékařů a lékárníků hledat ekvivalentní náhradu ukrajinského léku pro chronicky nemocné pacienty z Ukrajiny zveřejnila na svých stránkách [jednoduchý nástroj](#), vyvinutý společností IQVIA, pro využití ukrajinské databáze Proxima, sloužící k identifikaci českých a slovenských ekvivalentů ukrajinských léků na předpis.
- **Unie porodních asistentek (UNIPA)** připravila [informace pro těhotné](#) v ukrajinštině a v ruštině.
- Na stránkách **Lékaři pro Ukrajinu** lze v sekci „Informace nejen pro lékaře“ nalézt přehledný [seznam](#) informací v devíti oblastech:
 - *poskytování péče* – zde je uveden seznam UA pointů, česko-ukrajinské anamnestické dotazníky pro děti a dospělé, informace k očkování či různé manuály MZ ČR. Některé z těchto dokumentů již byly výše zmíněny. Na stránkách Lékaři pro Ukrajinu, je však kromě znění dokumentů, také uvedeno krátké shrnutí, o čem dokument je, přičemž jsou zde také vyznačeny pro poskytovatele nejdůležitější a nejčastější informace;
 - *léky* – zde je uveden interaktivní manuál České lékárnické komory pro vyhledání ekvivalentního léku z Ukrajiny a také převodník názvů léků užívaných na Ukrajině vyvinutý firmou IQVIA ve spolupráci s firmou Proxima Research International. I zde je kromě odkazů uvedeno, jak nástroje používat;
 - *hrazení a vykazování péče* – zde jsou přehledně vysvětleny výše uvedené metodiky MZ ČR, informace ze SÚKL a z VZP;

UŽITEČNÉ ZDROJE

- *pracovně-lékařské služby* – v této části je vysvětlen výše uvedený doporučený postup MZ ČR v této oblasti;
 - *očkování, infekce, Covid* – v této sekci je vložen odkaz na výše zmíněné stanovisko České vakcinologické společnosti, odkaz na očkovací kalendář a jsou zde uvedeny názvy očkování a nemocí, proti kterým se očkuje;
 - *komunikace, překlady* – zde jsou uvedeny výše zmíněné komunikační karty, zároveň je zde slovníček základních pojmů a základních frází, jsou zde odkazy na různé nástroje;
 - *psychologická pomoc* – zde jsou uvedeny odkazy na organizace či instituce nabízející psychologickou pomoc a také tipy na komunikaci s lidmi zasaženými válkou a s migranty;
 - *gynekologie, porodnictví* – zde jsou informace pro těhotné a kojící ženy a také informace pro oběti domácího a sexuálního násilí a
 - *pomoc neslyšícím, postiženým a dalším skupinám.*
- Zároveň lze na webu **Lékaři pro Ukrajinu** nalézt [česko-ukrajinský informační leták ohledně zdravotního systému v ČR](#).
-

Zdravotní pojišťovny

- **VZP** na svých stránkách vysvětluje, [jak vykazovat péči poskytnutou ukrajinským uprchlíkům](#), a také to, jak je péče uhrazena.
-

Pacientské a neziskové organizace

- Organizace **Člověk v tísni, o.p.s.** podporuje bezplatné poskytování lékařských konzultací pro ukrajinské uprchlíky a v případě potřeby nabízí i [propojení se specialistou](#) a dojednání vyšetření na portálu [Ulekare.cz](#).
- Užitečné a pravidelně aktualizované informace týkající se zdravotní péče pro uprchlíky publikuje [Konsorcium nevládních organizací pracujících s migranty v ČR](#) v online platformě [CODA](#). Součástí stránky „Zdravotní péče a uplatnění zdravotníků, osoby s handicapem“ jsou, například, výklady aktuálního znění Lex Ukrajina, týkající se poskytování zdravotní péče držitelům mezinárodní ochrany, kontakty na pacientské organizace poskytující pomoc uprchlíkům s postižením nebo chronickými nemocemi. Dále, stránka „[Psychologická pomoc](#)“ nabízí nejen kontakty na organizace poskytující psychosociální podporu uprchlíkům, ale rovněž Příručku pro terénní pracovníky k poskytování PPP ([Psychické první pomoci](#)) vhodnou, mimo jiné, pro všechny zdravotnické pracovníky. Příručka napomáhá získání nezbytných dovedností pro poskytování zdravotní nebo sociální péče lidem zasaženým mimořádnými událostmi.
- Ve všech krajích poskytují služby bezplatného tlumočení [integrační centra](#) a interkulturní pracovníky neziskových organizací. V Praze **interkulturní práce se zaměřením na zdravotnictví** (především pro uprchlíky s chronickým onemocněním) poskytuje organizace [Agency for Migration and Adaptation AMIGA, z.s.](#) v rámci multidisciplinárního psychosociálního týmu [DUMKA](#).

UŽITEČNÉ ZDROJE

- **Charita ČR** nabízí [bezplatné telefonické infolinky](#) v ukrajinštině, v mongolštině a ve vietnamštině
 - **Národní asociace patientských organizací** připravila informační podklady pro pracovníky/ice neziskových organizací [Pacienti z Ukrajiny – \(silapacientu.cz\)](#).
 - Nezisková organizace **Agency for Migration and Adaptation AMIGA, z.s.** vytvořila informační portál pro pacienty – uprchlíky z Ukrajiny s chronickým onemocněním a pomáhající „[Na cestě ke zdraví v České republice](#)“.
-

Materiály zaměřené na pacienty

- Informace od MZ ČR [Pomoc ukrajinským občanům](#)
- Zdravotní informace pro držitele dočasné ochrany na stránkách **hlavního města Praha** <https://metropolevsech.eu/cs/zdravotni-informace-pro-drzitele-docasne-ochrany/>
- Informační portál pro pacienty – uprchlíky s chronickým onemocněním a pomáhající „[Na cestě ke zdraví v České republice](#)“ – Agency for Migration and Adaptation AMIGA, z.s.

Tento dokument je výstupem kolaborativního výzkumu realizovaného [Ústavem veřejného zdravotnictví a medicínského práva](#) 1. lékařské fakulty Univerzity Karlovy a [Agency for Migration and Adaptation AMIGA, z.s.](#) v rámci projektu „MHPSS pro zdravotně postižené uprchlíky a uprchlíky s onkologickou diagnózou z Ukrajiny – pilotní program“ financovaného WHO Czech Republic v roce 2024.

Podklady k výstupu byly zpracované v rámci projektu NPO „Národní institut pro výzkum socioekonomických dopadů nemocí a systémových rizik“ č. LX22NPO5101, financovaného Evropskou unií – Next Generation EU (MŠMT, NPO:EXCELES).

Autorský tým

Mgr. Elena Tulupova, Ph.D.

PhDr. Karolína Dobiášová, Ph.D.

MUDr. Mgr. Jolana Kopsa Těšinová, Ph.D.

Odborná recenze dokumentu:

Mgr. Eva Čech Valentová (Sdružení pro integraci a migraci)

PhDr. Eva Dohnalová, Ph.D. (Asociace interkulturní práce, z.s., Univerzita Palackého v Olomouci)

Mgr. Lenka Šafránková Pavlíčková (SocioFactor s.r.o.)

Doporučení pro zdravotnické pracovníky/nice „Desatero pro překonávání jazykových a sociokulturních bariér při poskytování zdravotní péče migrantům/kám a uprchlíkům/cím“ budeme pravidelně aktualizovat na základě vašich podnětů a připomínek a aktuální dobré praxe v ČR a v zahraničí.

Napište nám: expert@amiga-migrant.cz